

Leitfaden für die Konzepterstellung im Bereich Unterstützte Kommunikation

Einleitung

Im Jahr 2014 hat die Schweiz die UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) unterschrieben und damit eine Bewegung innerhalb der Branche ausgelöst. Für viele Institutionen war dies der Start, um sich mit dem Thema der «Unterstützten Kommunikation – UK» auch übergeordnet zu befassen. So ist der Bedarf gestiegen, um gute Konzepte zur Implementierung der UK in Institutionen zu entwickeln.

Im Jahr 2014 hat im Rahmen des CAS Unterstützte Kommunikation an der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) hat Julia Maria Weber eine Arbeit geschrieben, welche sich zum Thema gemacht hat, einen praxisorientierten Leitfaden zu erstellen, um die Institutionen bei der Konzeptentwicklung im Bereich UK zu unterstützen.

Dabei wurden zwei bestehende Konzeptentwicklungen miteinander verglichen. Zum einen die zielorientierte Konzeptentwicklung in der Kinder- und Jugendarbeit von Benedikt Sturzenecker und Ulrich Deinet und zum andern den Regelkreis der Strategischen Kommunikation von Jürg W. Leipziger.

Dieser Leitfaden bietet Empfehlungen an und unterstützt dabei, dass eine Institution ein Konzept individuell auf die eigenen Bedürfnisse entwickeln kann und dieses auch langfristig anwendbar und evaluierbar ist.

Prozess Konzeptentwicklung



In dieser graphischen Übersicht zur Konzeptentwicklung sind die wichtigsten Schritte auf einen Blick dargestellt. In den nächsten Kapiteln werden die einzelnen Schritte erläutert.

Wichtig

Ein UK-Konzept konzentriert sich auf den klar ausgewiesenen Schwerpunkt «Unterstützte Kommunikation» und umfasst zwischen 3-10 Seiten.

Ein UK-Konzept ist immer individuell und der Einrichtung angepasst.

Es stehen Ressourcen zur Verfügung (u.a. Arbeitsgruppe, zeitliche und finanzielle Ressourcen)

Die Implementierung des Konzepts ist Voraussetzung für das Erreichen des ausgearbeiteten Ziels

Die Auftraggeber:in unterstützt die Konzepterstellung.

1. Analytische Ordnung schaffen

Um ein UK-Konzept schreiben zu können, muss zuerst die Ausgangssituation klar sein. Ein verbindlicher Auftrag ist wichtig. Mit Hilfe einer Arbeitsgruppe wird eine Materialsammlung erstellt und die Aufgabenstellung präzisiert.

a) Auftrag einholen

Zu Beginn stellt sich die Frage:

- Was ist der genaue Auftrag vom Auftraggeber:in (Institutionsleitung)?

Präzisierung des Auftrags mit folgenden Fragestellungen:

- Was macht man bereits bez. UK?
- Was will man bez. UK?

Dadurch wird ein Problembewusstsein und zugleich ein reales Bild geschaffen.

b) Arbeitsgruppe

Es wird empfohlen, zu Beginn festzulegen, wer alles am Erstellen des Konzeptes beteiligt ist. Am besten eignet sich eine Arbeitsgruppe (z.B.: Schule, Therapie, Sozialbereich, Wohngruppe...), eine Person hat den Lead und ist Koordinator:in.

c) Materialsammlung erstellen

Eine gründliche Materialsammlung ist wichtig. Je umfassender die Information aus der Institution ist, umso besser ist am Schluss die Identifikation mit dem Konzept. Mit Hilfe des Fragebogens im Anhang kann die aktuelle Ausgangssituation und der Bedarf ermittelt werden.

Weiter benötigt es grundlegende Informationen zur Institution:

- Wie sieht das Leitbild aus? Wo gibt es Bezüge zur UK (Selbstbestimmung, Teilhabe, Empowerment...)?
- Gibt es bereits Vereinbarungen im Bereich UK?
- organisatorische Rahmenbedingungen: Gibt es hier Besonderheiten? Welche Ressourcen stehen zur Verfügung? (Zeit, Personal, Finanzierung, Raum)
- Wurden bereits Konzepte verfasst? Gibt es dafür betriebsinterne Richtlinien?

Fragebogen für Materialsammlung

Überarbeitete Tabelle der Materialsammlung für die Konzeptionsentwicklung in der Kinder- und Jugendarbeit von Hiltrud von Spiegel (2007: 55-57), von Julia Maria Weber (2014)

Idealerweise wird der Fragebogen von allen Mitgliedern der Arbeitsgruppe ausgefüllt, aus der eigenen Perspektive.

Was ist für mich das Ziel eines UK- Konzeptes?	
Was erwarte ich von einem UK-Konzept?	
Für wen (welche Zielgruppe) soll das UK-Konzept erstellt werden?	

Was wird im Bereich der UK bereits in meinem Arbeitsbereich gelebt? Was ist bereits vorhanden? Was ist mein Beitrag?	
Wo besteht in meinem Arbeitsbereich bezüglich der UK noch Bedarf?	
Welche Ressourcen stehen für UK zur Verfügung? (Zeit, Material, Wissen...)	
Was sind die Schwierigkeiten?	
Was soll im UK-Konzept verankert werden?	

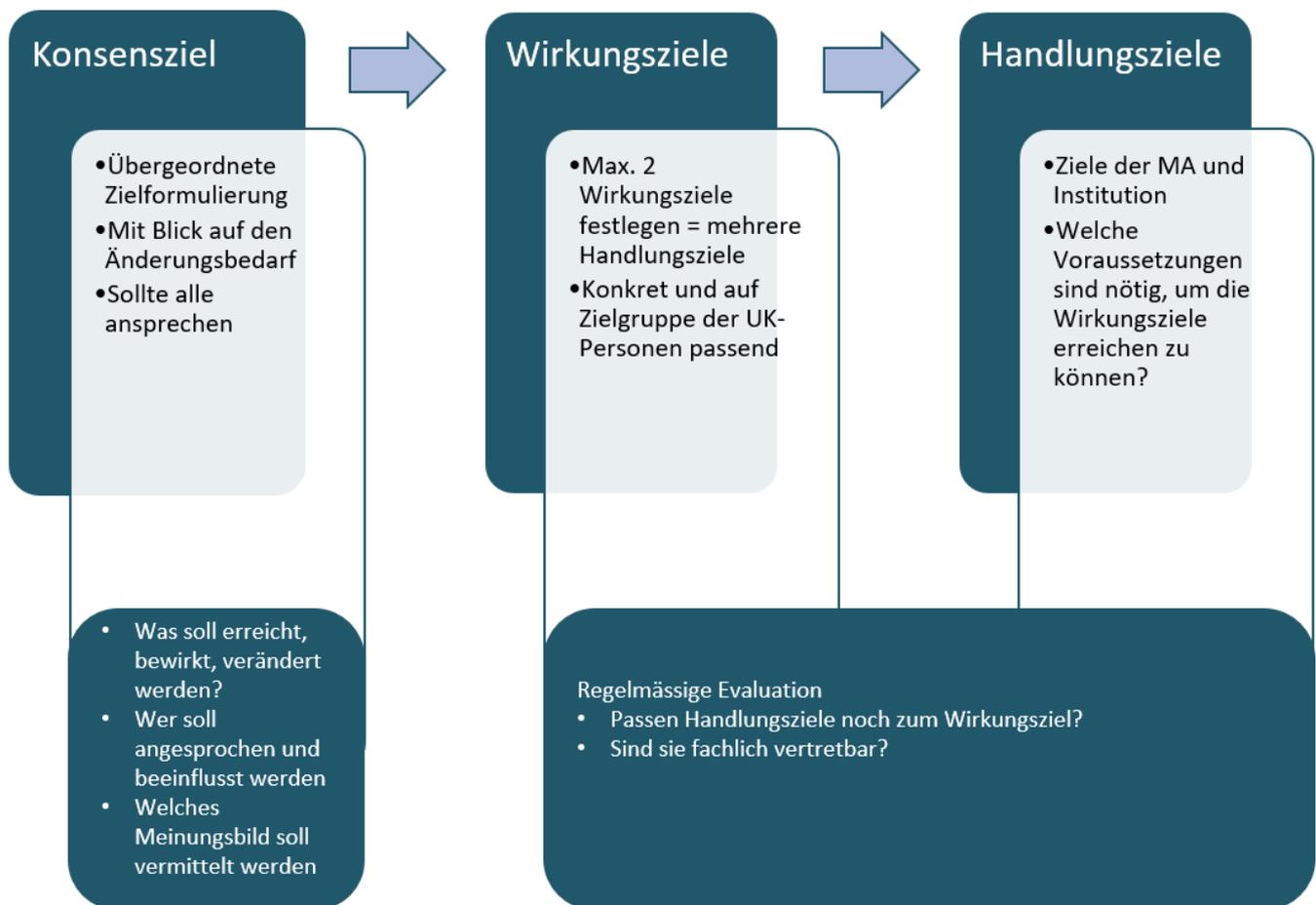
d) Aufgabenstellung präzisieren

Es stellt sich die Frage: Welche Probleme werden erkannt und sind zu lösen?
Die Probleme und der Bedarf aller werden hier festgehalten.

2. Festlegung der Ziele

Nun werden Zielvorstellungen zugeteilt, ausgewählt und festgelegt. Die Ziele werden so gebildet, dass möglichst alle Beteiligten sie vertreten können. Dabei sollen noch keine Handlungsschritte in der Formulierung vorkommen.

Ziele festlegen



Beispiele:

Ein **Wirkungsziel** wäre z.B.:

- Die unterstützt Kommunizierenden treten mit Mitmenschen in Kontakt.
- Die Betroffenen verwenden eine für sie geeignete Kommunikationsform in der jeweiligen Situation.

Ein **Handlungsziel** wäre z.B.:

- Wir kennen die verschiedenen Kommunikationsformen.
- Wir gestalten eine entsprechende Atmosphäre.

3. Operative Umsetzung festhalten

Hier wird festgehalten, wie die Handlungsziele umgesetzt werden sollen. Diese Handlungsschritte werden als Indikatoren verfasst. Sie konkretisieren Ziele auf ein beobachtbares, erfragbares und einschätzbare Niveau. Sie zeigen in der Evaluation auf, ob eine gewünschte Wirkung eingetreten ist. Indikatoren sind nachvollziehbar und haben einen zeitlichen Bezug.

Es muss auch hier wieder darauf geachtet werden, dass Wirkungs- und Handlungsziel sowie Indikatoren sich decken.

Ein **Indikator** wäre z.B.:

- Alle Mitarbeitenden nehmen bis Ende des Kalenderjahres an einem Einführungskurs zum Thema UK teil.
- Im Rahmen der Fördergespräche ist ein Besprechungspunkt UK.
- Im Tagesablauf gibt es mindestens zwei Zeitfenster, um UK zu ermöglichen.

Die Operationalisierung kann in drei Ebenen angepasst werden:

- Ergebnisebene: Hier wird das gewünschte Ergebnis festgehalten.
- Prozessebene: Auch Handlungsschritte und Handlungsregeln können als Indikator formuliert werden (Was müssen wir tun und wie?).
- Strukturebene: Nun werden die Ressourcen betrachtet. Lässt sich dieser Indikator überhaupt realisieren?

Handlungs- und Kostenpläne erstellen

Wirkungs- und Handlungsziele wurden zugeteilt. Indikatoren für die Umsetzung sind festgehalten. Jetzt muss überprüft werden, ob die Massnahmen im vorgestellten Zeit- und Kostenrahmen umsetzbar sind.

Bereits während der Materialsammlung wurden die Ressourcen grob festgehalten. Folgende werden jetzt beachtet:

- Zeit: Arbeitsstunden, in der Freizeit, während der Schulzeit...
- Finanzierung: Sachkosten (Anschaffen von Computerprogrammen, Kommunikationsgeräten, Kurskosten, Material...)
- Personal: Wer wäre beteiligt? Welche fachliche Kompetenz wird benötigt?
- Material: Welches Material ist vorhanden, was fehlt noch?
- Räume: Braucht es zusätzliche Räume? Wie müssten sie für die Realisierung beschaffen sein?

Dadurch wird geklärt, ob die Ziele grundsätzlich effektiv (also wirksam) und so effizient als möglich (mit wenig Aufwand) umgesetzt werden könnten.

Dementsprechend wird ein Plan mit den benötigten Ressourcen (für die Handlung und die Kosten) erstellt. Er wird mit dem Auftraggeber besprochen.

4. Verschriftlichung des Konzeptes

Für eine ansprechende und vollständig korrekte Zielformulierung helfen folgende Kriterien:

- Das Ziel ist positiv formuliert.
- Das Ziel ist verständlich formuliert: Es wird eine allgemein verständliche Sprache verwendet. Mehrdeutige Begriffe sind definiert.
- Ein bis zwei Wirkungsziele sind mit Handlungszielen und Indikatoren festgehalten.
- Es kann durch Mitarbeitende initiiert (also durchgeführt) werden.

Die Evaluationskriterien werden wie folgt festgehalten:

- Evaluation der Effektivität (Wirksamkeit): Hierfür werden die bereits verfassten Indikatoren gebraucht. Zur Erinnerung: Indikatoren zeigen auf, ob eine gewünschte Wirkung eingetreten ist. Sie sind nachvollziehbar und beobachtbar. Sie haben einen zeitlichen Bezug. Sie führen zu einer beobachtbaren und erfragbaren Evaluation.

Die Indikatoren werden am besten quantifiziert, um leicht überprüft werden zu können.

- Die Überprüfung der Effizienz wird dem Auftraggeber überlassen.

Das Ziel ist ausformuliert und mit evaluierbaren Indikatoren versehen. Jetzt wird das Konzept in eine schriftliche Fassung gebracht. Dies ist ein individueller Vorgang und von Einrichtung zu Einrichtung unterschiedlich. Für die Verschriftlichung können Informationen aus der Materialsammlung genutzt werden.

Bei der Verschriftlichung muss immer wieder daran gedacht werden, wer das Konzept schlussendlich liest. Dementsprechend wird die Textgestaltung angepasst. Mehrdeutige Begriffe müssen definiert werden.

Im Anhang sind zwei Ideen für eine Gliederung angegeben.

5. Evaluation

Der Zeitpunkt für die Evaluation wird am besten mit dem Auftraggeber besprochen. Am einfachsten wird er mit der Planung „Implementierung“ zusammen bestimmt. Deshalb sind zwei bis vier Jahre sinnvoller als ein Jahr nach Erstellung des Konzepts.

Am besten wird schriftlich festgehalten, was das Ergebnis der Evaluation war. Dann wird das UK-Konzept angepasst. Der Kreislauf der Konzepterstellung kann nun von Neuem beginnen.

Anhang: Gliederungsbeispiele zur Verschriftlichung eines UK-Konzeptes

Gliederung für die schriftliche Fassung einer Konzeption (von Spiegel 2007: 81f.), angepasst von Julia Weber

Gliederungsfrage	Hinweise zur Texterstellung
Wer sind wir?	Materialsammlung verwenden: Beschreibung der Einrichtung, Zusammenfassung des Leitbildes...
Für wen arbeiten wir? / Schwerpunkt	Unterstützt Kommunizierende (UK allgemein) vorstellen
Erwartungen (an UK)	(aus Bedarfsermittlung): Probleme und Aufgaben skizzieren
Ziele	Wirkungsziele vorstellen, Handlungsziele anfügen
Wie arbeiten wir	Handlungsschritte der Ziele werden hier dargestellt (Angebot darstellen, Besonderheiten, methodisches Vorgehen, was geht über Institution hinaus...)
Evaluation	Hier wird festgehalten, wie, wer und wann das Konzept evaluiert wird.
Arbeitsprinzipien	Handlungsregeln, Haltungen

Gliederung für ein UK-Konzept, angelehnt an das unveröffentlichte Konzept von Claudia Dill (2012: Anhang b Raster)

Gliederungsfrage	Hinweise zur Texterstellung
Grundhaltung	Auszüge aus Einrichtungskonzept, Leitbild, Qualitätsmanagement...
Zum Begriff UK	
Zielgruppen UK an der Einrichtung	muss nicht speziell erwähnt werden, kann auch beim „Begriff UK“ hinzugefügt werden

Ziel	Wirkungsziel mit Handlungszielen, den Indikatoren und Evaluationskriterien (oder „Handlungsschritte“ oder „Anforderungen an die Mitarbeitenden“...)
Evaluation	Hier wird festgehalten, wie, wer und wann das Konzept evaluiert wird.
Standards	wenn bereits vorhanden, können aber auch in einem Handbuch festgehalten werden
Verantwortlichkeit	Falls es eine besondere Verantwortlichkeit gibt (UK-Mentoren...), kann dies hier festgehalten oder darauf verwiesen werden.
Handzeichen	Falls es hierzu Besonderes gibt: hier festhalten, oder darauf verweisen (z.B. auf Handbuch oder Intranet...)
Bildsymbole	Falls es hierzu Besonderes gibt: darauf verweisen (z.B. auf Handbuch oder Intranet...)
Elektronische Hilfsmittel	Falls es hierzu Besonderes gibt: darauf verweisen (z.B. auf Handbuch oder Intranet...)
Vernetzung	Es kann auch darauf hingewiesen werden, wo allfällige Unterlagen zu finden sind.
Literatur- und Quellenverzeichnis	

Quelle:

Weber, Julia Maria (2014). Entwicklung eines Leitfadens für die Erstellung eines Konzeptes im Bereich Unterstützte Kommunikation. CAS Unterstützte Kommunikation, FHNW Olten

Graf, Pedro/Spengler, Maria (2000). Leitbild- und Konzeptentwicklung. Band 3, überarbeitete und erweiterte Auflage. Augsburg: ZIEL GmbH.

Leipziger, Jürg W. (2004). Konzepte entwickeln. Handfeste Anleitungen für bessere Kommunikation. Mit vielen praktischen Beispielen. Frankfurt/Main: Frankfurter Allgemeine Buch.

von Spiegel, Hiltrud (2007). So macht man Konzeptionsentwicklung in der Kinder und Jugendarbeit - eine praktische Anleitung. In: Sturzenhecker, Benedikt, Deinet, Ulrich (Hg.). Konzeptentwicklung in der Kinder- und Jugendarbeit. Reflexionen und Arbeitshilfen für die Praxis. Weinheim und München: Juventa. S. 51 – 95.